

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้า ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความต้องการของ McClelland
- ส่วนที่ 2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg
- ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- ส่วนที่ 4 การควบคุมจรรยาบรรณทางอาชีพในการทำงาน
- ส่วนที่ 5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ส่วนที่ 1 ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความต้องการของ McClelland

ใน ค.ศ.1981 David McClelland and other (p. 47) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับความต้องการของ Maslow David McClelland ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation : N-AFF) หมายถึง ความต้องการความรักและการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลประเภทนี้จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากพรรคพวก มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น พอใจในสถานการณ์ที่ร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และคนเหล่านี้มักไม่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งแต่อย่างใด

2. ความต้องการอำนาจ (Need for power : N-Power) ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุมหรือให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม มีลักษณะตรงข้ามกับประการแรก ความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีอำนาจควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพอใจในสถานการณ์ของการแข่งขันแย่งชิง

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement : N-Ach) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดจะต่อสู้เพื่อบรรลุผลสำเร็จส่วนตัวมากกว่าทำงานที่ยาก ทำหายความสามารถ มักเป็นคนมีเหตุผล บุคคลประเภทนี้พอใจกับการแก้ปัญหา มักจะได้เลื่อน

ตำแหน่งอย่างรวดเร็ว องค์การที่มีบุคคลประเภทนี้จะเจริญเติบโต รางวัลในรูปสิ่งของ ต้องการแข่งขัน และเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตัวเอง

สรุป สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์มีความต้องการเพื่อที่จะทำให้ตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นก็คือความต้องการอำนาจ เนื่องจากอำนาจ ในการนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้ เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความต้องการใด ๆ ก็ได้ อันจะนำมาสู่คุณภาพชีวิตที่ดีได้ เช่น อำนาจในการตัดสินใจที่มีผลประโยชน์ ทำให้ตนเองนำผลประโยชน์ไปแสวงหาความสุขได้ (เจษฎา ธรรมขันติพงษ์, 2544, น. 11)

ส่วนที่ 2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Frederick ศึกษามูลเหตุในการสร้างพลังจูงใจในการทำงานสองลักษณะแล้วตั้งทฤษฎีว่าทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานโดยชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่สองประการ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2519, น. 401-416)

1. **ปัจจัยจูงใจ** เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานเกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work-itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกฝน

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กร เกิดความพึงพอใจและเพิ่มแรงจูงใจให้มากขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานภาพทางอาชีพ (Status) อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.6 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ จะต้องมีความเป็นบวกจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในการทำงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มี

ความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่ดีพอ หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็อาจจะไม่พอใจ หรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

สรุป ปัจจัยที่ผลต่อองค์กร คือ ปัจจัยค่าจ้าง เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งกีฬา หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่น และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต พบว่าเป็นแนวคิดที่มีความเป็นนามธรรมสูงมาก ได้มีผู้ศึกษาได้ให้คำนาม ความหมาย ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทวีศรี กรทอง (2529, น. 8) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดหมายของบุคคลและงาน มีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530, น. 226) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532, น. 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2535, น. 262-264) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การได้มีงานทำ และได้ทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า ได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งในทาง เศรษฐกิจ สังคม และจิตใจ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538, น. 12) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้าน ร่างกาย และ จิตใจทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตัวเองและ ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมี ความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

จากความหมายที่มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการ ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

สุรพล ปธานวนิช (2543, น. 133) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตแรงงานว่า ประกอบไปด้วย 5 มิติ ดังนี้

1. ความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน ซึ่งถือเป็นคุณภาพชีวิตพื้นฐานหรือ หลักประกันขั้นต่ำของการทำงานภายใต้ขอบเขตนี้จะครอบคลุมถึงค่าจ้าง ความมั่นคง สวัสดิการ ชั่วโมงการทำงานและหลักประกันพื้นฐานทั่วไป

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านส่วนบุคคลและกลุ่ม โดย ความหมายแล้วจะได้แก่ การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมถึงการบริหารงานในทุกกรณี อาทิ การรับเข้าทำงาน การขึ้น ค่าจ้าง การเลิกจ้าง ความก้าวหน้า ซึ่งการปฏิบัติเหล่านี้ผู้ใช้แรงงานทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติ โดยเท่าเทียม

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วจะปรากฏในรูปของการมีส่วนร่วมผ่านทางองค์กรลูกจ้างรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะสหภาพที่ถือเป็นตัวแทนที่จะมีส่วนร่วมใน กระบวนการจัดการร่วมกับนายจ้าง

4. การได้ทำงานที่มีคุณค่า ซึ่งจะช่วยให้ชีวิตการทำงานไม่น่าเบื่อหน่ายและน่า ภาควิชาการงานที่มีคุณค่า ทำทลายความสามารถของลูกจ้าง ถือเป็นอีกมิติหนึ่งของคุณภาพชีวิต

การทำงาน ซึ่งสามารถทำให้หลายประการ เช่น การหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่มการ ออกแบบงาน การขยายขอบเขตและการเพิ่มเนื้องาน เป็นต้น

5. ความมีโอกาสก้าวหน้าในงาน การสร้างสภาพภาพของงานและวิชาชีพ ตลอดจน การเชื่อมโยงสภาพการทำงานกับชีวิตครอบครัวและชุมชน ตามปกติมนุษย์เราจะต้องมีชีวิตการทำงานที่สมดุลและสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป เฉพาะอย่างยิ่งการปรับชีวิตการทำงาน ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพ

มิติของคุณภาพการทำงาน 5 มิติ (Yves Delamotte & Shin-ichi Takezawa, 1984, pp. 2-3, 11-23) ได้แก่

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรมในการทำงาน

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมตัดสินใจในสถานประกอบการ

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ

มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (New Approach to Traditional)

ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ จะต้องได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หรือ เงื่อนไขการทำงาน ซึ่งเป็นความคุ้มครองขั้นพื้นฐาน เช่น สุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน การมีชั่วโมงและช่วงเวลาการทำงานที่เหมาะสมไม่ขัดต่อการดำเนินชีวิตตามปกติของ มนุษย์ นอกจากนี้จะต้องมีความมั่นคงในการทำงาน การไม่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม เป็นต้น

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work)

ลูกจ้างทุกคนควรได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการปฏิบัติ อย่างเป็นธรรมในฐานะปัจเจกบุคคลและในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม ในฐานะปัจเจกบุคคล ได้แก่ สิทธิตามกฎหมาย การร้องทุกข์ หรือความเป็นธรรมเกี่ยวกับวินัยและการลงโทษ การโยกย้ายไปทำงานที่อื่น และการเปลี่ยนงานในความรับผิดชอบ ส่วนการปฏิบัติต่อกลุ่มอย่างเป็น ธรรมนั้น นายจ้างจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ (Discriminate) ซึ่งได้กล่าวไว้ในอนุสัญญาขององค์การ แรงงานระหว่างประเทศฉบับที่ 11 (The ILO Discrimination (Employment and Occupation) Convention, 1958 (No. 11)) โดยเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สัญชาติ หรือสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมตัดสินใจในสถานประกอบการ (Influence on Decision)

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสถานประกอบการ ได้แก่ การเข้าร่วมในการปรึกษาหารือ การต่อรองระหว่างฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง หรือการมีส่วนร่วมในการแสดงอิทธิพลต่อการตัดสินใจในอนาคตของสถานประกอบการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยขจัดความรู้สึก “ไร้อำนาจ” ของลูกจ้างซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิด “ความแปลกแยก” (Alienation) ในตัวของลูกจ้างด้วย นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกตระหนักถึงถึงความสำคัญของตนต่อสถานประกอบการ มีความภาคภูมิใจได้แสดงออก มีอิสระและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ผูกพัน และรับผิดชอบต่องานและสถานประกอบการ สิ่งเหล่านี้จะผลดีต่อบรรยากาศของแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ ตลอดจนช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกด้วย

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content)

ตามมิตินี้เน้นที่การจัดระบบงานและเนื้อหา เนื่องจากในความรู้สึกของคนรุ่นใหม่ซึ่งมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงกว่าคนรุ่นเก่า งานที่น่าสนใจมักจะเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจน่าเบื่อหน่าย จะเห็นได้ว่าความท้าทายของงานจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านจิตวิทยาสังคมและด้านเศรษฐกิจ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพของคนรุ่นใหม่ด้วย

มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต (Work & Life Cycle)

ชีวิตการทำงานเกิดขึ้นภายในกรอบขององค์การที่ผู้ทำงานสังกัดก็จริง แต่มุมมองเชิงสังคมต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในระยะหลัง ๆ ได้คาดหวังให้สถานประกอบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ดังนั้น สถานประกอบการจึงมีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบต่อชีวิตของลูกจ้างและต่อชุมชนที่สถานประกอบการตั้งอยู่ มิติ “ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต” ในที่นี้จะกล่าวถึง 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ 2) งาน ครอบครัว และการพักผ่อน 3) งาน สถานภาพทางสังคมและชนชั้น 4) ความก้าวหน้าในอาชีพ : งานกับวงจรชีวิต

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ เช่น การไม่ปล่อยของเสียหรือน้ำเสียไปในอากาศหรือลงสู่น้ำลำคลอง ไม่ก่อให้เกิดมลพิษซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพอนามัยของลูกจ้างในโรงงาน และสมาชิกในชุมชนรอบ ๆ บริเวณโรงงาน ตลอดจนการลดมลพิษจากกระบวนการผลิต รวมทั้งการจัดทำ “รายงานทางสังคม” ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนลูกจ้าง ข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน จำนวนวันหยุดพักผ่อนประจำปี ฯลฯ เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อส่วนที่ เกี่ยวกับลูกจ้าง และใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคลากร

2. ประเด็นที่เกี่ยวกับงาน ครอบครัวย และการพักผ่อน ลูกจ้างบางคนจะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจนไม่ได้คำนึงถึงสุขภาพ และการพักผ่อนของตนเอง ตลอดจนความสัมพันธ์ในครอบครัว ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างงาน สถานภาพทางสังคม และชนชั้น จะเห็นได้ว่าช่วงที่ผ่านมา มักจะมีการแบ่งแยกโดยใช้สถานภาพทางสังคม เช่น การกีดกันงานบางประเภทไว้สำหรับเพศชาย การแบ่งแยกคนงานโดยใช้สถานภาพ เช่น พนักงานคอปกขาวกับพนักงานคอปกน้ำเงิน การแบ่งแยกห้องน้ำ ประตูเข้าออก เครื่องแบบ ชั่วโมงการทำงาน หรือกิจกรรมบางประเภท ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างตามมา ปัจจุบันสถานประกอบการเริ่มหันมาสนใจเรื่องนี้กันมากขึ้นและพยายามแก้ปัญหาี้ เพื่อไม่ให้เกิดการแย่งแยกหรือแบ่งชนชั้นกันมากนัก

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การได้รับค่าเพิ่มขึ้นตามอายุงาน การเลื่อนตำแหน่งงานจนถึงระดับสูง ควบคู่ไปกับกระบวนการฝึกอบรมพนักงานอย่างเป็นระบบเพื่อความพร้อมในการก้าวขึ้นสู่ระดับบริหาร (นัจนนท์ วงศ์สอาด, 2549, น. 7-10)

สรุปคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ หมายถึง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ไม่มีการแบ่งแยกเพศ การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตมีความสมดุลระหว่างที่ทำงานกับครอบครัว สุขภาวะที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานความเมื่อยล้าหรือความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

ส่วนที่ 4 การควบคุมจราจรทางอากาศ

การควบคุมจราจรทางอากาศ คือ งานให้บริการด้านความปลอดภัย และด้านข่าวสารของการจราจรทางอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ด้านความปลอดภัย (Safety)
2. ด้านความรวดเร็ว (Expeditious)
3. ด้านการจัดลำดับก่อน-หลัง (Order)

การให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 บริการควบคุมการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน (Aerodrome Control Services)

ส่วนที่ 2 บริการควบคุมการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน (Approach Control Services)

ส่วนที่ 3 บริการควบคุมการจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน (Area Control Services)

การควบคุมอากาศยาน เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศแต่ละประเทศเป็นผู้รับผิดชอบและจะส่งมอบการควบคุมอากาศยานเมื่อสิ้นสุดเขตแดนแต่ละประเทศ หรือประสานกันเป็นอย่างอื่นขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศของแต่ละประเทศที่ตกลงกันได้

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จัดการจราจรทางอากาศให้กับเครื่องบินพาณิชย์และของทหารที่ผ่านเข้า-ออก รวมทั้งที่กำลังบินอยู่ภายในอาณาเขตความรับผิดชอบ โดยเตรียมการใช้ระบบติดตามอากาศยานอัตโนมัติ (Automatic Dependent Surveillance หรือ ADS) แสดงข้อมูลเครื่องบิน ชื่อเรียกขาน ตัวแบ่งทิศทาง ระดับความสูง แผนที่เส้นทางบิน พื้นที่ฝึกบิน พื้นที่หวงห้าม และพื้นที่อันตรายภายในเขตรับผิดชอบของผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ

แนวทางการควบคุมจราจรทางอากาศ

1. เที่ยวบินขาเข้า (Arrival Flight)

ในกรณีที่เครื่องบินทำการบินมายังประเทศไทย ยกตัวอย่างเช่น บินจากกรุงเทพมหานครมาเลเซีย มายังท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อเครื่องบินเข้ามาถึงเขต Bangkok FIR ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศของประเทศมาเลเซีย (Kuala Lumpur ACC) จะส่งมอบการควบคุมเครื่องบินนั้นให้แก่ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศกรุงเทพ (Bangkok ACC) โดยเครื่องบินจะติดต่อทางวิทยุ ซึ่งศูนย์จะแนะนำระดับการบิน (Flight Level) รวมทั้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบินให้กับนักบินได้รับทราบและติดตาม พร้อมกับให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศจนถึงเขตรับผิดชอบของหน่วยควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน (Approach Control Unit) ของกองควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

หลังจากที่ Approach Control รับมอบการควบคุมจากศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศกรุงเทพ (Bangkok ACC) แล้ว จะควบคุมให้เครื่องบินร่อนลง โดยมีระบบเรดาร์ติดตามอากาศยานและเครื่องช่วยการเดินอากาศเป็นสิ่งที่เข้ามาช่วยให้การควบคุมการจราจรทางอากาศมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากนั้นเมื่อถึงเขตรับผิดชอบของหอบังคับการบินก็จะส่งมอบให้

Aerodrome Control Tower เพื่อควบคุมเครื่องบินให้อ่อนลงสู่ทางวิ่งและขับเคลื่อนไปยังลานจอดเครื่องบินต่อไป

2. เที่ยวบินขาออก (Departing Flight)

ในกรณีที่เครื่องบินทำการบินออกจากประเทศไทย ยกตัวอย่างเช่น จะทำการบินจากท่าอากาศยานกรุงเทพไปยังประเทศต่าง ๆ เมื่อเครื่องบินพร้อมที่จะติดเครื่องยนต์เพื่อออกเดินทาง นักบินจะต้องขอคำสั่งการบิน (Air Traffic Control Clearance) ในการบินตามเส้นทางจากศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศกรุงเทพ ในการอนุญาตให้เครื่องบินทำการติดเครื่องยนต์ขับเคลื่อนและทำการวิ่งขึ้น เมื่อเครื่องบินวิ่งขึ้นแล้ว จะส่งมอบการควบคุมให้กับ Approach Control Unit ต่อไป

Approach Control Unit จะควบคุมให้เครื่องบินบินเข้าสู่เส้นทางบินตามที่ได้รับคำสั่ง การบินพร้อมทั้งประสานกับศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศกรุงเทพ เพื่อเตรียมรับมอบการควบคุม เมื่อเครื่องบินจะพ้นเขตความรับผิดชอบของสนามบิน Approach Control Unit จะส่งมอบเครื่องบินให้ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศกรุงเทพ เพื่อทำการควบคุมเครื่องบินให้บินตามเส้นทางบินจนถึงเขตแถลงข่าวการบิน (Bangkok FIR) แล้ว จึงส่งมอบการควบคุมให้กับหน่วยงานควบคุมการจราจรทางอากาศใกล้เคียง (Adjacent Center) เพื่อควบคุมเครื่องบินให้ไปสู่ที่หมายปลายทาง (Destination) ต่อไป

กองควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานภูมิภาค

เป็นหน่วยงานซึ่งสังกัดอยู่ใน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีหน้าที่ให้บริการการควบคุมการจราจรทางอากาศในเขตประชิดสนามบิน สำหรับท่าอากาศยานภูมิภาคที่กำหนดรับผิดชอบระบบงานการควบคุมการจราจรทางอากาศ ในเขตความรับผิดชอบของท่าอากาศยานภูมิภาคทุกแห่ง โดยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รวมทั้งเอกสารตลอดจนข้อตกลงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำความตกลงการรับผิดชอบควบคุมจราจรทางอากาศกับกองควบคุมการจราจรทางอากาศ และหน่วยงานประจำ ท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้องประสานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการค้นหาและกู้ภัย กรณีอากาศยานเกิดอุบัติเหตุและหรืออุบัติเหตุ (เฉลิมพล พรหมกิ่งแก้ว, 2548, น. 31-33)

ส่วนที่ 5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ในการออกแบบงานผู้บริหารต้องกำหนดหน้าที่งาน หรือออกแบบงานทั้งในตัวเองและส่วนประกอบภายนอกของงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด การออกแบบงานดังกล่าว จะเริ่มจากง่ายไปหายาก จะเป็นไปตามลำดับ 4 ขั้นตอนต่อไปนี้ (Schermerhorn, J.R., Hunt, J.C. and Osborn, R.N., 1991, p. 18)

1. งานที่มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน (Job simplification) เป็นการออกแบบงานในลักษณะนี้ขอบเขตของงานจะเฉพาะเจาะจง และเน้นระดับความลึกของงานน้อย เพราะผู้ปฏิบัติไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนในการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น

2. การออกแบบงานให้ขอบเขตของงานกว้าง (Job enlargement) โดยให้มีหน้าที่เป็นกิจกรรมที่ต้องทำหลาย ๆ อย่าง

3. การออกแบบงานโดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งาน (Job rotation) โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ โดยหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งานไปเรื่อย ๆ

4. การออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน (Job enrichment) เพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ลักษณะงานที่ปฏิบัติรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่มีคุณค่า จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานอย่างหนัก หรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่าง ๆ และวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันมาก คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job characteristic model) ของ Hackman J.R. and Oldham G.R. (1980) โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐาน

Hackman J.R. and Oldham G.R. (1980, p. 19) ได้เสนอแนวคิดทางจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอยู่ 3 สภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่า งานมีความหมายเป็นสิ่งที่มีความคุณค่าและมีความสำคัญ
2. ความรู้สึกความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่ามีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน
3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ โดยบุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่าผลการกระทำของตนเองเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เมื่อใดที่สถานการณ์ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคลจะอยู่ในภาวะรับภาระสูงใจและคาดหวังว่า จะมีประสบการณ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของตนและสิ่งตามมา คือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง การขาดงานก็จะลดลงและอัตราการลาออกงานลดลง ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของสภาวะทางจิตนี้ขาดไป สภาวะรับภาระสูงใจของบุคคลจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด จากผลการวิจัยพบว่า ผลของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core job dimensions) 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงาน งานนั้นเป็นงานที่มีการกำหนดรูปแบบ กระบวนการ และวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานที่มีผลสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระและสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น

5. การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้น แสดงให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงและชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้านรวมกัน และลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ McCormick E.J. and Ilgen D.R. (1980, p. 20) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งลักษณะงานเป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านสถานการณ์ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ของบุคคลโดยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถและศักยภาพของตน ผลงานที่ออกมาจึงจะมีคุณภาพ Werther W.B. and Davis K.(1982, p. 34) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งองค์การใดที่มีการออกแบบงาน โดยที่มีลักษณะงานที่มีความหมาย มีคุณค่า มีความท้าทาย จะจูงใจให้บุคคลทำงานมีความพึงพอใจและมีผลคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล ดังนั้นถ้าบุคคลรับรู้ว่าองค์การมีการออกแบบงานที่มีส่วนของงานที่น่าสนใจ งานมีความหมายและท้าทาย ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และสิ่งที่ตามมา คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิสูง บงกช เทพจารี (2547, น. 18-20)

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ (2541, น. 1) ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC* สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test One-way ANOVA F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความเครียดระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน/เพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ในขณะที่สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและแรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

นฤดล มีเพียร (2541, น. 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติ พบว่า มิติด้านผลตอบแทนมิติด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการ

ทางสังคม มิติด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัยและมิติด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้องรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

นัจนันท์ วงศ์สอาด (2549, น. 1) ศึกษาสภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบนแหล่งผลิตปิโตรเลียม บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) โครงการเอส 1 พบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงทางด้านการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง แต่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า อายุสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ด้าน ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิต สถานภาพสมรส มีผลต่อโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการได้ทำงานที่ทำนายความสามารถ และรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

กรอบแนวความคิด

